Диалог .Правильно ли говорим по телефону?

Презентация разработана учителем МБОУ СОШ № 1
им.М.Ю.Лермонтова г Пятигорска
Величко И.Л.

Пояснительная записка.

Данная презентация может быть использована на обычном уроке развития речи. Лучше её использовать в дни Недели русского языка или на занятиях кружка русского языка, а также в другой внеурочной деятельности.

Материал рассчитан на учащихся 5 – 7 классах. Может использоваться и в 8 – 9 классах.

С уважением, Величко И.Л.

Этикет (французское *etiguette* – ярлык, этикетка) – правила поведения в обществе, манеры, одежда, формы обращения и приветствий.

Типы речевой коммуникации

определяются по следующим признакам:

1. Условия общения: прямое общение с активной обратной связью— диалог;
   - прямое общение с пассивной связью — письменное распоряжение;
   - опосредованное общение - выступления по радио, телевидению, в СМИ.
2. Количество участников— монолог, диалог, полилог.

Типы речевой коммуникации определяются по следующим признакам:

3. **Цель общения** — информирование, убеждение, развлечение.

4. **Характер ситуации** — деловое общение, бытовое общение .

Современный человек должен знать нормы деловых отношений, уметь устанавливать и поддерживать отношения с людьми, преодолевать противоречия, разрешать конфликты, брать на себя в случае необходимости роль посредника.

Итак, этикет определяет все наше поведение. Это не только те правила, которыми мы следуем за столом или в гостях, но и умение правильно общаться, значит ***правильно вести диалог.***

Беседа по вопросам:

- – Что же такое диалог?
- – Чем отличается диалог от монолога?
- – Как правильно оформить диалог на письме?
- – Из чего он состоит?
- – Сколько реплик может быть в диалоге?
- – Всегда ли реплика сопровождается словами автора?

– С чего чаще всего начинается любой диалог?

– Какое самое распространенное приветствие?

ЗДРАВСТВУЙТЕ!

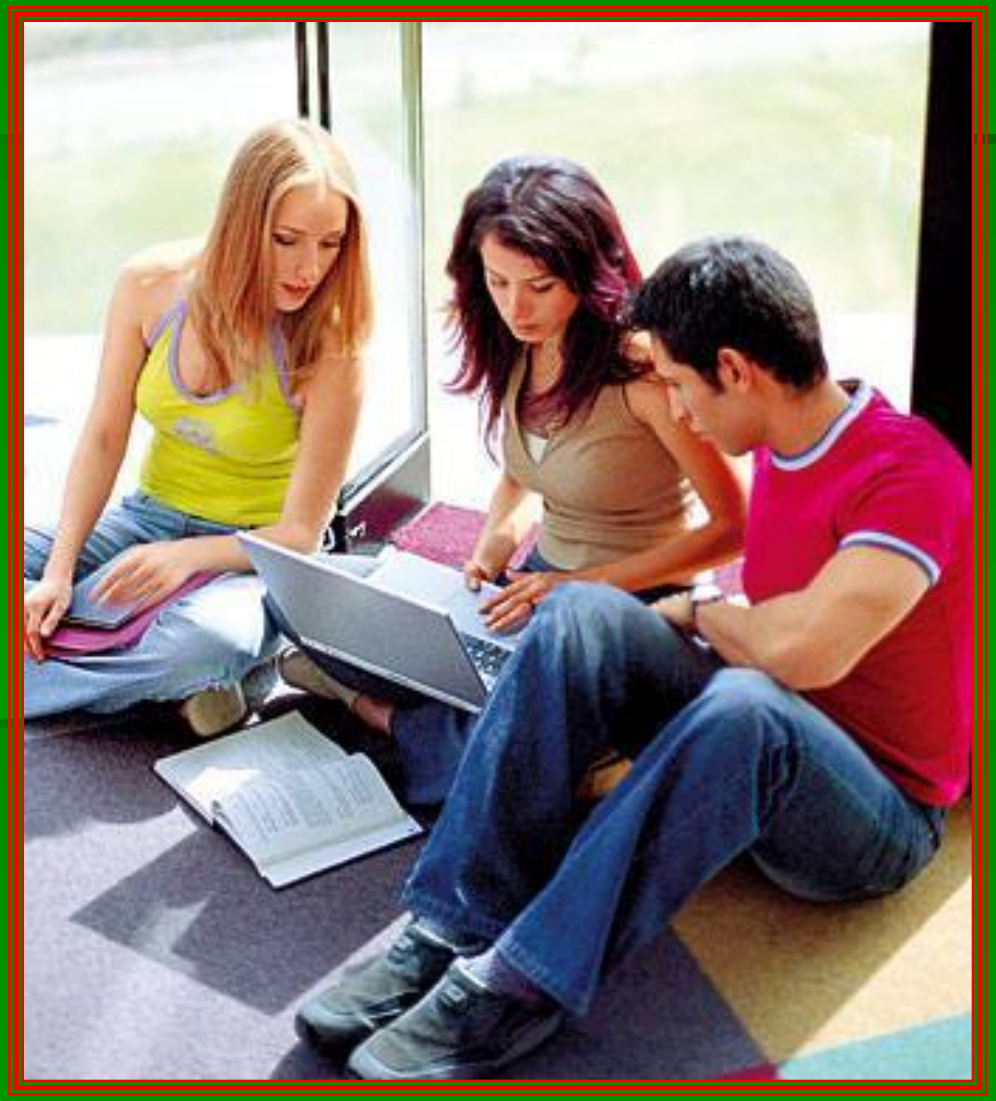
Отрывок из стихотворения В.А. Солоухина «Здравствуйте!»

Здравствуйте!
Поклонившись, мы друг другу сказали,
Хоть были совсем незнакомы.
Здравствуйте! –
Что особого тем мы друг другу сказали?
Просто «здравствуйте», больше ведь мы ничего не сказали.

– Если вы захотите поговорить с другом, как сможете привлечь его внимание?

Правильный ответ:

ИСПОЛЬЗОВАТЬ ОБРАЩЕНИЕ



Выберите из предложенных фраз те, которые не соответствуют правилам поведения во время беседы.

- Говорите спокойно.
- Говорите очень быстро, ведь вы можете куда-нибудь опоздать.
- Если у вас плохое настроение, можно и нагрубить.
- Не размахивайте излишне руками.
- Подбирайте слова, чтобы не обидеть собеседника.
- Не обязательно слушать собеседника, если вам не интересно.
- Говорите отчетливо, не спешите.
- Умейте слушать другого.
- Во время разговора вы можете кричать.
- Разговаривая, машите руками, чтобы вас лучше поняли.
- Если вам очень хочется что-то сказать, можете прервать собеседника.
- Во время разговора не прерывайте собеседника.

Минутка отдыха

Учащимся предлагается встать и выйти из-за парт.

Услышав фразу, соответствующую этикету, ребята должны хлопнуть в ладоши.

Если выражение не соответствует этикету – потопать ногами.

Учитель произносит фразы:

- – будьте любезны,
- – благодарю вас,
- – эй, иди сюда,
- – уйди с дороги,
- – пожалуйста,
- – добрый вечер,
- – отстань от меня,
- – надоело мне тебя слушать,
- – извини меня,
- – прошу прощения.

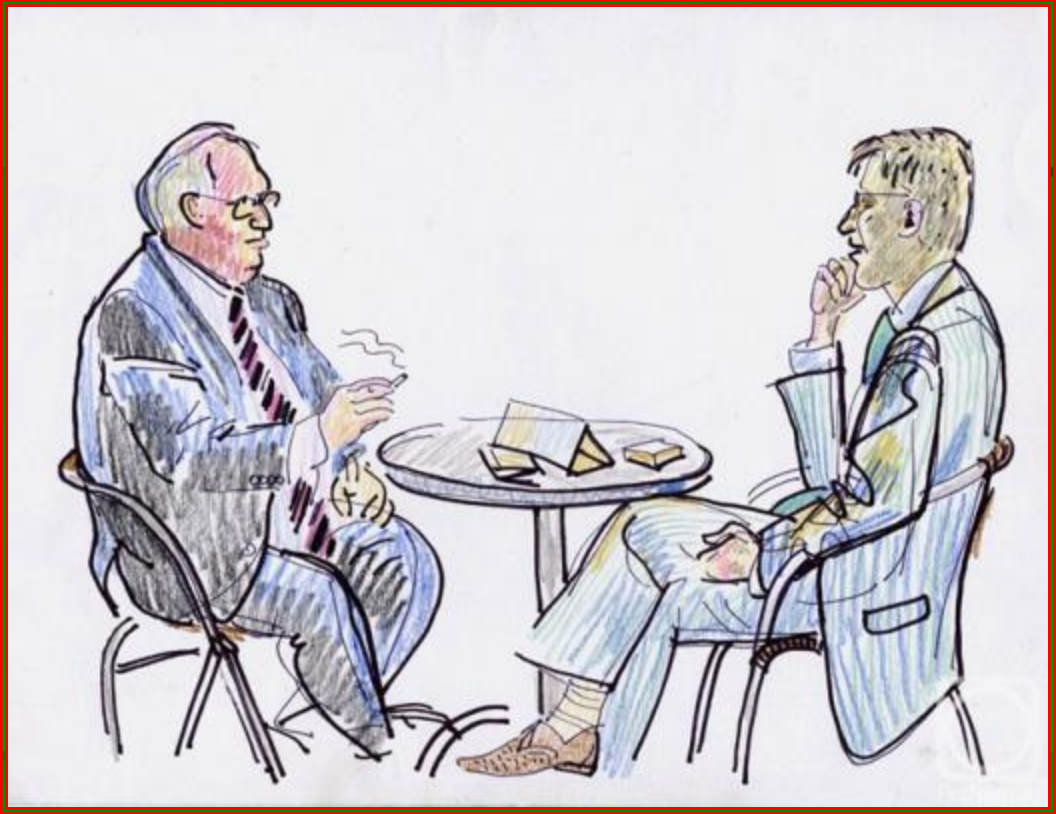
Несколько правил диалога.

Старайтесь сдерживать попытку прервать собеседника.

Несколько правил диалога.

Дайте собеседнику время высказаться.

Несколько правил диалога.



Ни в коем случае не давайте собеседнику понять, что его трудно слушать.

Несколько правил диалога.

Повторите высказывание говорящего

Избегайте поспешных выводов.

Несколько правил диалога.

Не заостряйте внимания на речевых особенностях собеседника.

Несколько правил диалога.

Не лицемерьте. Не притворяйтесь.

Не отвлекайтесь

Ищите истинный смысл слов собеседника.

Несколько правил диалога.

Следуйте за главной мыслью, не отвлекайтесь на частности.

Пока говорит партнёр, старайтесь подготовить контраргументы

– Сейчас очень распространенными стали диалоги по телефону. Нужно ли соблюдать этикет во время телефонного разговора? (*Ответы учеников*).

Этикет телефонных разговоров

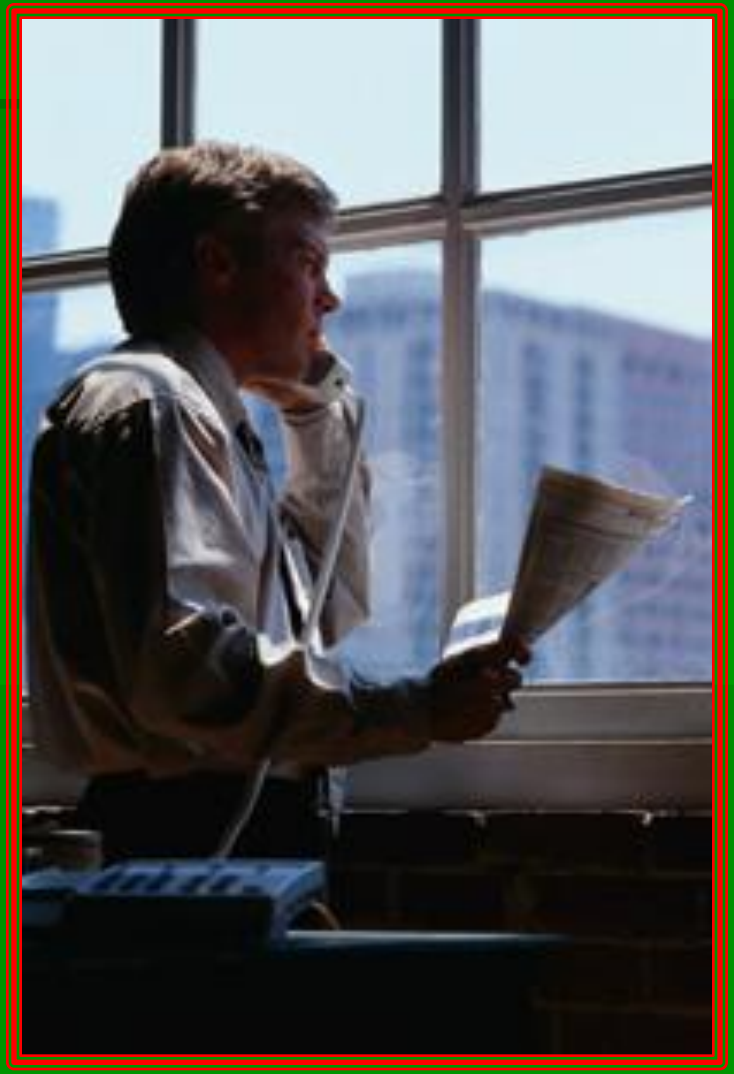
Телефон уже давно вошел в нашу повседневную жизнь, а в деловом мире он просто незаменим. По телефону ведутся важные переговоры, назначаются встречи, даже заключаются сделки.

Этикет телефонных разговоров

Умение грамотно вести телефонную беседу – важная особенность современного делового человека. Соблюдая правила этикета при телефонном разговоре, вы демонстрируете не только свой деловой профессионализм, но и общую культуру, образованность.

Этикет телефонных разговоров

Когда вы говорите по телефону, вашим единственным средством выразить свои мысли является голос. Попробуйте записать свой телефонный разговор на магнитофон и внимательно его прослушайте. Телефонное устройство искажает человеческий голос и может выделять нежелательные нюансы. Проанализируйте звучание вашего голоса и решите, что в нем хорошо, а что нужно изменить.



Этикет телефонных разговоров

- При разговоре по телефону важна ваша поза. Не следует сидеть, сгорбившись или скрестив ноги, в таком положении воздух плохо поступает в легкие и голос звучит глухо.
- Во время разговора вам может помочь улыбка. Она способствует выработке в мозгу химических соединений, которые усиливают ощущение уверенности в себе и оптимизма. И это обязательно услышит ваш собеседник.
- Не следует отвечать на звонок, когда вы едите, пьете или разговариваете с кем-то другим. Этим вы проявляете свое неуважение к тому, кто вам звонит.

Не забывайте про акустическую особенность телефонных разговоров – эффект зеркальности. Если на одном конце провода говорят тихо, то и на другом тоже будут отвечать вполголоса. А если громко, то ответ будет дан повышенным тоном, поскольку создается впечатление, что плохо слышно. Говорите спокойным тоном, не увеличивая и не уменьшая громкость своего голоса.

- Выбирайте темп разговора в соответствии с ситуацией. Ускорение темпа указывает на напряжение. Медленный темп характерен для доверительной беседы. В деловом разговоре излагать мысли следует быстро, четко, просто и прямо. Говорите то, что хотите сказать, убежденно и осмысленно.
- Любой ваш звонок должен начинаться с приветствия: «Доброе утро!» или «Добрый день!»… Это и проявление вежливости, и забота о собеседнике, ведь, пока вы здороваетесь, собеседник успевает понять, кто вы, и сосредоточиться на возможной цели вашего звонка.

- В процессе разговора называйте собеседника по имени. Обязательно узнайте имя того, кому собираетесь звонить (если вы не знакомы). Запоминайте или записывайте имя, если познакомились в ходе беседы. Помните, что человека всегда интересует собственная персона!
- Старайтесь выбирать время на деловые звонки. Самые неудобные часы – рано утром или поздно вечером. Рано утром не каждый человек расположен к деловым беседам, к вечеру утомлен и настроен на отдых.

В процессе разговора стоит слышать подтверждения от собеседника, что он вас слушает. Порой бывает достаточно простого «угу» или «ага». Иначе ваши старания будут впустую и вы не достигнете взаимопонимания.

Очень важную часть всей беседы составляет ее окончание. Здесь важны следующие правила:

Обязательно попрощайтесь с собеседником.

Будьте вежливы – включите в последние слова имя собеседника. Если хотите, чтобы собеседник запомнил какие-то факты, повторите их после прощания еще раз.

Будьте твердыми – не позволяйте вовлечь себя в не имеющую отношения к делу дискуссию. Если вам трудно это сделать, имейте под рукой несколько благовидных предлогов – «меня вызывает начальник», «телефон просят освободить»…

- Если во время разговора произошел разрыв связи, то перезвонить должен тот, кто звонил первым.
- Делайте «благодарственные» звонки в тех случаях, когда вам оказали какую-либо услугу. Они очень полезны для будущего сотрудничества.

Соблюдайте этикет !!!

Использованные Интернет-ресурсы

- Слайд 3 http://www.naim.ru/nodes/Я-распознаю-фальшь-в-беседе-с-первого-раза0011162.html
- Слайд 5 http://igor-zagrebnoy.livejournal.com/780.html
- Слайд 6 http://book-science.ru/social/sociology/eticheskie-normy-delovyh-otnoshenij.html
  - Слайд 7 http://www.krupaspb.ru/forum/index.php?topic=176.195
- Слайд 8 http://cat324-page13.pluspicture.ru/img248207.html
- Слайд 9 http://tatschool1186.ru/psixologi/mainpsix.html
- Слайд 10 http://www.tourblogger.ru/content/vsem-privet.html
  - http://s017.radikal.ru/i416/1111/7a/bed42534f3c5.jpg
  - Слайд 12 http://www.materinstvo.ru/art/7972
- Слайд 13 http://www.diary.ru/~ira-sorokina/?tag=63943
- Слайд 14 http://blog.web-salonnsp.org.ua/?p=90
- Слайд 15 http://animo2.ucoz.ru/photo/specialnye_kategorii/109-9-0-0-2
- Слайд 17 http://digg.com/news/politics/can_there_be_dialogue_between_pro_choicers_and_antis
- Слайд 18 http://print-adv.ru/page/5
- Слайд 19 http://www.free-lance.ru/users/electrorain/viewproj.php?prjid=1559147
- Слайд 20 http://www.nastol.ru/Go/ViewArticle?id=866
- Слайд 21 http://www.apachai.ru/tag/obshhenie/
- Слайд 22 http://www.vitamarg.com/konsultacii/ludi/1567-kak-nauchitsia-govorit-pravdu

- **Слайд 23** http://cs10655.vkontakte.ru/u813398/92027886/x_8521ba43.jpg
- **Слайд 24** http://digg.com/news/politics/can_there_be_dialogue_between_pro_choicers_and_antis proza.kz/work/11372
- **Слайд 25** http://ru.123rf.com/photo_4521604_little-boy-talking-on-phone-isolated-on-white.html
- **Слайд 26** http://www.businessorganizer.ru/publ
- **Слайд 27** http://tel.promoserver.ru/qawadda.html
- **Слайд 28** http://gazeta-koreshok.ru/journal/1460
- **Слайд 29** http://photo.i.ua/channel/1581/469857/
- **Слайд 30** http://www.kakprosto.ru/kak-27085-kak-raspolozhit-k-sebe-sobesednika
- **Слайд 31** http://boards.world.ru/index2.php?cat=372&shop=248&page=5
- **Слайд 32** http://lori.ru/2162704
- **Слайд 33** http://antana-ua.livejournal.com/
- **Слайд 34** http://www.kitay-shop.ru/page_left_stat_121.php
- **Слайд 35** http://modna.com.ua/articles/neuverennost-v-sebe-vredit-karere
- Слайд 36 http://realsovet.ru/bez_rubriki/etiket-obshheniya-po-mobilnomu-telefonu.html

Использованная литература

- Акишина А. А., Акишина Т. Е. Этикет русского телефонного

  разговора. М. , 1990.

  2. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей,

  выступая публично. М. , 1995.

  3. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений М, 2004.

  4. Колтунова, Н. В. Язык и деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет М., 2000.

  5. Л.Р.Фионова «Этика делового общения» Электронное пособие. http://www.aup.ru/books/m1319/

Использованные Интернет - ресурсы

- http://www.s-b-s.su/ya-sama/articles/uroki-ehtiketa/general-etiquette/ehtiket-telefonnykh-razgovorov/
- http://www.vampodarok.com/etiquette.php?storie=89&numpage=95
- http://www.bikr.ru/delovoj_etiket/telefonnyj_etiket_
- http://knigaetiketa.ru/etiket/telefonnyiy-razgovor/
- http://personalshopping.su/?page_id=11